

# ACESSO DE IMIGRANTES A CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

## Sumário executivo

Em concretização das suas atribuições e competências, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tem acompanhado ao longo dos anos a temática do acesso a cuidados de saúde por cidadãos estrangeiros. Em concreto, em 2015, a ERS realizou um estudo sobre o “Acesso a cuidados de saúde por imigrantes”, que concluiu pela existência de barreiras no acesso a cuidados de saúde relacionadas com dificuldades linguísticas, diferenças culturais, problemas e dificuldades socioeconómicas, mas também de barreiras assentes em constrangimentos informáticos e nos procedimentos implementados para referenciação destes utentes e para prescrição de medicamentos<sup>1,2</sup>.

Considerando as situações trazidas ao conhecimento da ERS em sede de pedidos de esclarecimento, processos de reclamação, sugestão e elogio (REC) e de processos de inquérito, que evidenciaram a existência de constrangimentos no acesso a cuidados de saúde por parte de cidadãos estrangeiros, considera-se oportuno revisitar o tema do direito de acesso a cuidados de saúde no SNS por parte da população imigrante<sup>3</sup>, com especial foco nos cuidados de saúde primários (CSP). São excluídas desta análise

---

<sup>1</sup> Estudo disponível para consulta em: <https://www.ers.pt/pt/atividade/regulacao-economica/selecionar/estudos/lista-de-estudos/acesso-a-cuidados-de-saude-por-imigrantes/>

<sup>2</sup> As referidas conclusões determinaram a emissão de uma recomendação às cinco Administrações Regionais de Saúde (ARS) e à Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ACSS), disponível para consulta em: <https://www.ers.pt/pt/atividade/regulacao-economica/selecionar/estudos/lista-de-estudos/acesso-a-cuidados-de-saude-por-imigrantes/>

<sup>3</sup> Sobre esta matéria, é, também, possível encontrar informação na publicação da ERS “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde” que visa prestar informação, orientação e apoio aos utentes, mas também aos profissionais de saúde e demais agentes que têm intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde. A publicação pode ser consultada na área [Direitos e Deveres dos Utentes](#) do sítio eletrónico da ERS.

situações específicas, como o acesso por turistas ou casos regidos por acordos internacionais<sup>4</sup>.

A decisão de centrar as análises na área dos CSP advém, por um lado, da importância desta área, nomeadamente para o acesso a cuidados de saúde mais especializados, e por outro, da indisponibilidade de dados completos e devidamente estabilizados pela Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), que permitam retratar com exatidão a procura de cuidados de saúde hospitalares nos últimos anos.

De acordo com os dados recolhidos junto da ACSS, em agosto de 2024, foi possível concluir que ainda se mantêm alguns dos constrangimentos identificados em 2015, relacionados com o registo, tratamento e monitorização dos dados e informações sobre cada um dos cidadãos estrangeiros que acede aos cuidados de saúde no SNS.

No decurso do estudo, foram também identificados obstáculos à obtenção de informação sobre a atividade dos CSP. Concretamente, foi referido pela ACSS que a informação solicitada sobre a atividade realizada e os utentes imigrantes inscritos nos CSP não está acessível para os anos anteriores a 2023 no formato de recolha direta de dados. Foi ainda possível aferir a existência de lacunas relacionadas com o registo dos utentes no Registo Nacional de Utentes (RNU).

No sentido de identificar os constrangimentos sentidos pelos utentes imigrantes no acesso a CSP, foram analisados os processos REC, os pedidos de informação dirigidos à ERS, bem como dos processos de inquérito instaurados sobre a matéria<sup>5</sup>. De acordo com a informação analisada, até ao dia 31 de dezembro de 2024, foram identificados e apreciados pela ERS 900 processos REC relacionados com o acesso de cidadãos estrangeiros aos CSP, com data de ocorrência entre 2020 e 2024, tendo-se observado um crescimento muito significativo no número de processos REC ocorridos nos anos de 2021 e 2023. Através de uma análise mais lata, foi possível agrupar os processos REC em quatro principais constrangimentos: dificuldades no acesso a cuidados de saúde, recusa de inscrição no RNU e/ou emissão do Número Nacional de Utente (NNU), recusa de serviços materno-infantis e/ou cobrança indevida, e discriminação por parte dos serviços de saúde. Da análise de uma amostra representativa de 140 pedidos informação recebidos e respondidos entre 2022 e 2024, verificou-se um crescimento

---

<sup>4</sup> Informação acerca destas modalidades de acesso a cuidados de saúde por cidadãos estrangeiros pode ser consultada na mesma publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”.

<sup>5</sup> Deliberações da ERS disponíveis para consulta em [www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/deliberacoes/](http://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/deliberacoes/)

acentuado no volume de pedidos recebidos em 2023, com 60,7% dos pedidos a versarem sobre a obtenção do NNU e 8,6% sobre como aceder ao SNS. A nível dos processos de inquérito, entre 2018 e 2020, a ERS instaurou e decidiu dez processos de inquérito relacionados com dificuldades no acesso a cuidados de saúde por parte de imigrantes.

Por outro lado, para avaliação dos constrangimentos sentidos pelos prestadores de CSP, foi empreendido pela ERS um inquérito por questionário remetido a todas as Unidades Funcionais (UF) dos CSP. Os resultados do inquérito por questionário permitiram concluir que, nos últimos três anos, 88,8% das unidades registaram um aumento da procura de cuidados por parte de imigrantes, e que as consultas em contexto de doença aguda e os cuidados materno-infantis são as tipologias de cuidados de saúde mais procuradas, reportadas, respetivamente, por 51,9% e 49,2% das UF como de procura muito frequente

De acordo com o referido pelas UF de CSP, os principais obstáculos que os imigrantes enfrentam no acesso a cuidados de saúde incluem os relacionados com questões legais (89,9%), barreiras linguísticas (63,8%) e constrangimentos administrativos (48,8%). No caso dos imigrantes em situação regular, as UF destacaram os constrangimentos associados ao registo nos sistemas de informação (59,2%), seguido da insuficiência e/ou dispersão de orientações sobre enquadramento normativo e regras em vigor (52,5%). Já no caso dos imigrantes em situação irregular, os principais constrangimentos identificados pelos prestadores foram a falta de documentação por parte do cidadão (85,7%) e os constrangimentos associados ao registo nos sistemas de informação (63,8%).

A carência de recursos humanos (42,8%) e as barreiras linguísticas (40,1%) foram identificados como os principais desafios para a prestação de cuidados de saúde, com 61,0% dos prestadores a salientar a necessidade de melhorar a formação dos profissionais sobre direitos de saúde dos imigrantes e 59,9% a referir a aposta em serviços de tradução/interpretação.

Relativamente à existência de procedimentos para garantia do acesso dos utentes imigrantes, 78,1% das UF têm implementados procedimentos e 81,1% indicaram possuir procedimentos específicos para emissão do número de utente. As unidades também evidenciaram a necessidade de introdução de melhorias nos sistemas de informação, com 28,4% das UF a reportarem que os sistemas em utilização não permitem o registo de toda a informação relevante.

Atentos os constrangimentos identificados no decurso da elaboração do estudo, e em concreto os já identificados em 2015, afigura-se necessário reiterar a recomendação emitida à ACSS, para efetiva melhoria no registo, tratamento e monitorização dos dados e informações sobre cada um dos cidadãos estrangeiros que acede aos cuidados de saúde no SNS. Por outro lado, a ERS continuará a acompanhar o acesso a cuidados de saúde por cidadãos estrangeiros ao SNS, considerando, designadamente, o impacto das alterações legislativas previstas para 2025, com especial enfoque na disseminação de informação para clarificação de conceitos em matéria de acesso a cuidados de saúde no SNS por parte de cidadãos estrangeiros.